

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SARANA PRASARANA PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN EKONOMI ANGKATAN 2013 DI STKIP PGRI TULUNGAGUNG

Ika Sugiarti, Bayu Cahyoadi, Eka Yuliana Sari  
Prodi Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Tulungagung  
[Surtiika2@gmail.com](mailto:Surtiika2@gmail.com)

**Abstract :** Library as one of supporting facilities of students. Library in STKIP PGRI Tulungagung relatively crowded only when the thesis alone, allegedly less student satisfaction. Reference books in the library is relatively small which causes students are reluctant to come to the library, as said by Elok Sofiana. The purpose of this study is to determine whether there is influence either partially or simultaneously the quality of services and infrastructure facilities library to student satisfaction. This research method uses a questionnaire for all variables. The result of this research is partially and simultaneously the quality of services and facilities of library infrastructure to the satisfaction of the students of economics education program 2013 in STKIP PGRI Tulungagung.

**Keywords:** Student Satisfaction, Quality of Service, Infrastructure Facility Library.

**Abstrak:** Perpustakaan sebagai salah satu sarana penunjang mahasiswa. Perpustakaan di STKIP PGRI Tulungagung relatif ramai hanya saat skripsi saja, diduga kepuasan mahasiswa kurang. Referensi buku-buku di perpustakaan relatif sedikit yang menyebabkan mahasiswa enggan datang ke perpustakaan, seperti yang dikatakan oleh Elok Sofiana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh baik secara parsial maupun secara simultan kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa. Metode penelitian ini menggunakan angket untuk semua variabel. Hasil dalam penelitian ini ada pengaruh secara parsial dan simultan kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan 2013 di STKIP PGRI Tulungagung.

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat memudahkan manusia untuk memperoleh suatu informasi dengan cepat. Salah satu proses mencari informasi yang efektif dan yang paling mudah dilakukan adalah melalui kegiatan membaca, sehingga dapat dikatakan kegiatan membaca merupakan hal yang pokok dalam kehidupan sehari-hari. Mahasiswa akan pengetahuan apabila sering melakukan kegiatan membaca.

Meskipun kegiatan membaca mudah dilakukan dimanapun dan kapanpun, namun ada faktor terpenting yang harus dipahami yang dapat mendorong mahasiswa suka membaca yaitu minat membaca.

Membaca merupakan hal penting dalam meningkatkan keberhasilan mahasiswa di kampus. Perpustakaan sebagai salah satu sarana penunjang mahasiswa, menyediakan beragam informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

”Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah” (Darmono, 2007: 1). ”Perpustakaan merupakan sarana penunjang proses belajar mengajar di sekolah” (Sutarno, 2006: 47).

Perpustakaan STKIP PGRI Tulungagung relatif ramai hanya pada saat skripsi saja, diduga kepuasan mahasiswa kurang. Rata-rata yang dijumpai masuk ke perpustakaan berganti-ganti (sangat minim kunjungan kembali). Referensi buku-buku di perpustakaan relatif sedikit yang menyebabkan mahasiswa enggan datang ke perpustakaan, hal ini seperti yang dikatakan oleh Elok Sofiana yaitu salah satu mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung. Pendapat ini juga didukung oleh mahasiswa lain yang bernama Yeni Parida yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan kurang lengkap dan staf perpustakaan kurang ramah dengan pengunjung.

Hasil observasi diketahui rendahnya minat membaca mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung diduga karena kurang berfungsinya perpustakaan kampus sebagaimana mestinya. Kurang berfungsinya sebuah perpustakaan kampus disebabkan oleh beberapa faktor, kurangnya perhatian pihak-pihak yang

berwenang terhadap perkembangan perpustakaan kampus. Baik pihak kampus maupun pengelola perpustakaan sendiri. Keterbatasan jumlah dan koleksi literatur di perpustakaan yang kurang memadai juga membuat mahasiswa enggan membaca dan meminjam buku di perpustakaan karena buku yang mahasiswa butuhkan itu tidak terpenuhi.

Tata ruang di perpustakaan juga dapat mempengaruhi pengunjung perpustakaan, Tata ruang perpustakaan yang memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi pengunjung dengan memperhatikan kenyamanan suara, udara dan cahaya. Ruangan yang kurang kondusif dan jauh dari ketenangan juga akan membuat mahasiswa kurang nyaman untuk berkunjung ke perpustakaan (Utami dan Bakhtaruddin, 2012). Penyelenggaraan perpustakaan kampus bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya perpustakaan kampus diharapkan mahasiswa secara lambat laun memiliki kesenangan membaca yang merupakan alat yang fundamental untuk belajar, baik di kampus maupun di luar kampus.

Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa (Darmawati, 2015). Selain itu, kepuasan mahasiswa yang kurang dapat ditanggulangi dengan sarana prasana. Hal ini sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh Nawawi dan Pusitowati (2015); Rahmawati (2013) yang menyebutkan terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan teori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sulit dipahami yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa perlu adanya banyak pemahaman dan kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap kebutuhan mahasiswa (Tjiptono, 2004: 51). Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi mahasiswa. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan.

Sarana-prasarana dalam perpustakaan adalah berbagai layanan dan pelayanan yang ada di sekolah sebagai sarana pendidikan untuk menunjang pencapaian tujuan pendidikan prasekolah, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah serta memberi pelayanan kepada murid dan guru dalam proses belajar

mengajar (Febriyani, 2013: 12).

Mengacu pada pengertian tersebut, pentingnya sarana-prasarana perpustakaan merupakan sebuah kebutuhan untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana-prasarana, layanan dan memberikan kepuasan mahasiswa. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Sarjono, 2007: 112). Pengukuran kepuasan layanan dapat diukur melalui minat mahasiswa dalam menggunakan fasilitas, kebutuhan untuk menggunakan kembali, memiliki harapan untuk peningkatan layanan dan memberikan kesan pada pelayanan (Oliver dalam Supranto, 2011: 233). Adapun permasalahan yang muncul berdasarkan studi pendahuluan di Perpustakaan STKIP PGRI Tulungagung pada tanggal 20 Januari 2017 mengenai sarana prasarana perpustakaan dinilai sudah bagus dan tertata rapi, bersih, serta terpasang *Wifi* sebagai bentuk lain untuk mengakses ilmu pengetahuan lewat jaringan internet. Mahasiswa lebih memilih mengakses internet untuk mencari referensi pengetahuan tersendiri dibandingkan membaca buku.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **a. Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa adalah sikap

positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010: 33). Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan, pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpresepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Terdapat indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan untuk menggunakan kembali
- b. Menggunakan produk yang dipasarkan
- c. Pengalaman teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.

(Rahmayanty, 2009: 37)

Pada penelitian ini indikator yang digunakan sebagai berikut: menceritakan pengalaman positif kepada teman

(Rahmayanty, 2009: 37); kesesuaian harapan, ingin berkunjung kembali, merekomendasikan perpustakaan memiliki cukup sarana prasarana (Hawkins dan Lonney, 2004: 101).

## **b. Kualitas Layanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang memenuhi penilaian subyektif pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh; misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya yang menjadikan penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah (Goetsh dan Davis, 2004: 51). Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan (Kotler, 2006: 116).

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas layanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. Asuransi (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan para masyarakat kepada instansi.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.
- e. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga pemerintahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Kotler, 2006: 126).

Mengukur kualitas layanan berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan

seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Ada dua dimensi kualitas jasa, yaitu *process quality* (yang dievaluasi pelanggan selama jasa diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah jasa diberikan).

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan, kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

(Lehtinen dalam Tjiptono, 2004: 97).

Pada penelitian ini indikator yang digunakan sebagai berikut: kepercayaan mahasiswa, ketepatan pelayanan (Kotler, 2006: 126); kecakapan staf, kualitas tempat (Lehtinen dalam Tjiptono, 2004: 97).

### c. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana penunjang siswa, menyediakan

beragam informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. "Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah" (Darmono, 2007: 1). Perpustakaan Sekolah sebagai sumber informasi yang memiliki tujuan sebagai sarana penunjang pendidikan; perpustakaan merupakan bagian penting dalam proses pendidikan, bagi pengembangan literasi, informasi, pengajaran, pembelajaran dan kebudayaan serta merupakan jasa inti perpustakaan sekolah.

Layanan membaca di perpustakaan merupakan layanan yang memberikan jasa kepada pengguna perpustakaan yang memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan tujuan agar jasa yang disediakan dapat digunakan semaksimal mungkin oleh pengguna perpustakaan. Jenis layanan perpustakaan diantaranya sebagai berikut:

a. Layanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. (Darmono, 2007: 174)

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah suatu tempat yang melayani kegiatan yang ada di perpustakaan untuk melayani peminjaman dan pengembalian bahan buku pustaka. Layanan sirkulasi merupakan layanan pokok yang dimiliki oleh perpustakaan, karena berhubungan langsung dengan koleksi perpustakaan.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi yang memberi penjelasan, jawaban, maupun informasi tentang sesuatu dengan cara menunjukkan sumber-sumbernya dan cara penemuannya. Layanan referensi kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi (Lasa, 2007: 179).

Dari dua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan layanan yang memberikan cara mengetahui sumber dan cara menelusuri informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Layanan sirkulasi perpustakaan sekolah adalah sebagai bentuk layanan yang diberikan petugas kepada pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Akan segera diketahui siapa yang pinjam pustaka tertentu.

a. Terjaminnya pengembalian pinjaman karena data peminjam karena data peminjam telah terekam sistem administrasi perpustakaan sekolah.

Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.

- b. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
- c. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

(Lasa, 2007: 170).

Pada penelitian ini menggunakan indikator sebagai berikut: kemudahan, kenyamanan (Lasa, 2007: 170); kebutuhan referensi dan informatif (Darmono, 2007: 174).

#### **d. Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa**

Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang maka harus meningkatkan pelayanan (Darmawati, 2015). Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Prasetyaningrum, 2009).

*H1: Ada pengaruh kualitas layanan*

*perpustakaan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung.*

#### **e. Sarana Prasarana dan Kepuasan Mahasiswa**

Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini didukung dengan adanya fasilitas perpustakaan yang merupakan prediktor yang positif terhadap kepuasan civitas akademika pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara (Nawawi dan Pusitowati, 2015). Penelitian tersebut relevan dengan penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan berada dalam kategori puas, hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan sebanyak 58 mahasiswa atau 66,66% dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan lembaga sebesar 67,30% (Rahmawati, 2013).

Dari kedua penelitian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara signifikan kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

*H2: Ada pengaruh sarana prasarana perpustakaan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung*

*H3: Ada pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung.*

#### f. Kerangka Berfikir

Kerangka Berfikir dalam penelitian ini digambarkan dalam Gambar 1.

#### METODE

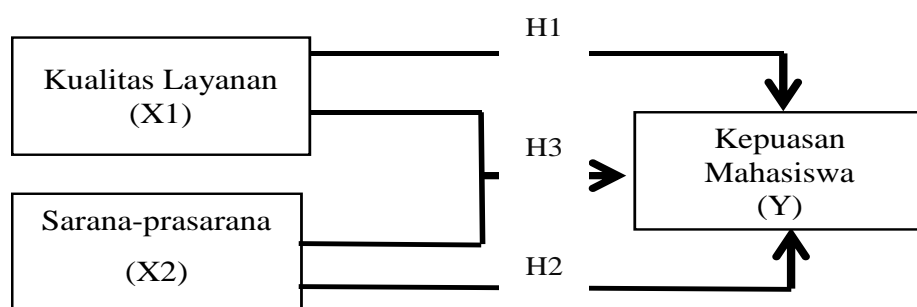
Populasi dalam penelitian ini yang digunakan adalah seluruh mahasiswa angkatan tahun 2013 Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI

ada diteliti, maka dalam penelitian ini populasi digunakan sebagai sampel penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif yaitu statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau menggambarkan terhadap obyek yang diteliti (Sugiyono, 2011:29).

Variabel dalam penelitian ini ada 2 yaitu variabel terikat (kepuasan mahasiswa) dan variabel bebas (kualitas layanan dan sarana prasarana).

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Angket digunakan untuk memperoleh sumber data tentang kepuasan mahasiswa, kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan). Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dan menggunakan skala semantik diferensial



Gambar 1: Kerangka Berfikir

Tulungagung yang berjumlah 118 **mahasiswa** STKIP PGRI Tulungagung. Pada penelitian ini yang diteliti sebesar 118 mahasiswa, semua jumlah populasi yang

yang berskor 1-10, dimana angka 1 menunjukkan tidak setuju dan angka 10 menunjukkan setuju.



Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji t, uji F. Uji t dengan rumus :  $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  (Sugiyono, 2012: 230). Sedangkan uji F dengan rumus sebagai berikut :  $F = \frac{JK_{reg}/k}{JK_{reg}/(N-k-1)}$  (Sudjana, 2005: 355).

## HASIL

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terdiri dari 4 item pernyataan kebanyakan mahasiswa menjawab dengan skor 6-10, kemungkinan rata-rata mahasiswa sudah puas hanya saja ada beberapa mahasiswa yang kepuasannya kurang.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kualitas layanan terdiri dari 5 item pernyataan dapat dijelaskan bahwa kebanyakan menjawab dengan skor 6-10, yang kemungkinan kualitas layanan menurut mahasiswa sudah baik.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi sarana prasarana perpustakaan terdiri dari 5 item pernyataan dapat dijelaskan bahwa kebanyakan mahasiswa menjawab dengan skor 7-10, kemungkinan sarana prasarana perpustakaan bagi mahasiswa sudah baik akan tetapi belum begitu lengkap.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS*. Kepuasan mahasiswa pernyataan no 1 sampai dengan soal no 4, karena semua pernyataan mempunyai nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari

$R_{tabel}$ . Dimana nilai  $R_{tabel}$  didapat dari jumlah responden uji coba yaitu 42 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0,304. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk semua instrument kepuasan mahasiswa valid.

Semua butir pernyataan instrumen kualitas layanan pernyataan no 1 sampai dengan soal no 5, karena semua pernyataan mempunyai nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ . Dimana nilai  $R_{tabel}$  didapat dari jumlah responden uji coba yaitu 42 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0,304. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk semua instrumen kualitas layanan valid.

Pernyataan instrumen sarana prasarana pernyataan no 1 sampai dengan soal no 5, karena semua pernyataan mempunyai nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ . Dimana nilai  $R_{tabel}$  didapat dari jumlah responden uji coba yaitu 42 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0,304. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk semua instrumen sarana prasarana valid.

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t dan uji F. Untuk uji t, pengambilan keputusan menggunakan angka pembanding  $t_{tabel}$ . Besarnya nilai  $t_{tabel}$  untuk taraf signifikan 5% sebesar 1,980. Kriteria pengujian jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dari tabel uji t dapat ditarik

kesimpulan bahwa nilai  $t_{hitung}$  6,106 > nilai  $t_{tabel}$  1,980 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan untuk sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa dari tabel uji  $t$  dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai  $t_{hitung}$  3,367 >  $t_{tabel}$  1,980, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kriteria pengujian untuk uji simultan (F) yaitu :jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dari tabel uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai  $F_{hitung}$  (63,689) > nilai  $F_{tabel}$  (3,07), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menunjukkan berapa besar persentase variabel bebas (kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan) secara bersama-sama menerangkan variansi variabel terikat (kepuasan mahasiswa). Untuk mengetahui hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) melalui perhitungan menggunakan bantuan SPSS 23,0 for

windows. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dalam output SPSS, yaitu pada tabel *Model Summary* kolom *R Square*. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,526 atau 52,6%. Jadi dapat dikatakan bahwa 52,6% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan dan sarana prasarana. Sedangkan sisanya 47,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini secara parsial ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung. Penelitian tersebut relevan hasilnya dengan penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang maka harus meningkatkan pelayanan (Darmini, 2015). Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Prasetyaningrum, 2009).

Penelitian ini secara parsial ada pengaruh yang signifikan sarana prasarana

perpustakaan terhadap kualitas layanan prodi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini didukung dengan penelitian yang menyebutkan bahwa adanya fasilitas perpustakaan yang merupakan prediktor yang positif terhadap kepuasan civitas akademika pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara (Nawawi & Puspito, 2015). Penelitian tersebut relevan juga dengan penelitian yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan berada dalam kategori puas, hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan sebanyak 58 mahasiswa atau 66,66% dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan lembaga sebesar 67,30% (Rahmawati, 2013). Dalam penelitian ini juga terbukti ada pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian dan analisis data menggunakan spss 23, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Secara parsial ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung dan juga secara parsial ada pengaruh yang signifikan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung. Secara simultan ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung.

Mengingat pentingnya kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut: bagi Administrator Perpustakaan STKIP PGRI Tulungagung, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas layanan administrator perpustakaan di STKIP PGRI Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam berkunjung di perpustakaan agar yang berkunjung ke perpustakaan menjadi nyaman dan senang. Bagi STKIP PGRI Tulungagung, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah

keilmuan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Tulungagung khususnya dalam hal penelitian bagi program pendidikan ekonomi yang berkaitan dengan kualitas layanan dan sarana prasarana dalam peningkatan kepuasan mahasiswa. Menambah buku referensi di perpustakaan dan sebagai acuan bagi peneliti yang akan datang.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi dalam penelitian selanjutnya tentang besarnya pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Untuk peneliti selanjutnya diusulkan untuk mencari variabel lain yang bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa selain dari kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan seperti pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta; Rineka Cipta
- B Uno, Hamzah. 2007. *Teori Motivasi dan Pengaruhnya, Analisis Bidang Pendidikan*. Bumi Aksara : Jakarta.

## KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dalam penelitian ini semua variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, sarana prasarana perpustakaan dan kepuasan mahasiswa pengumpulan datanya menggunakan angket atau kuesioner tertutup sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan kenyataan yang sesungguhnya.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi dalam penelitian selanjutnya tentang besarnya pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Untuk peneliti selanjutnya diusulkan untuk mencari variabel lain yang bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa selain dari kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan seperti pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

Darmono, 2007. Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar. *Jurnal Perpustakaan Sekolah*

Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Suatu Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Gramedia Widiasmara Indonesia.

Fandy Tjiptono, 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua, Andi, Yogyakarta.

- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- J Supranto, 2011. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Keenam. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, XX(02), 320–334.
- Prasetyaningrum, I. D. (2009). Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran). *Skripsi Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang*, 1–101.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9, 52–65.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan, 2011. *Dasar- Dasar Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, S. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tim Dosen STKIP PGRI Tulungagung. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Edisi ke IV revisi Ke IV Tulungagung: UPPM STKIP PGRI Tulungagung
- Utami dan Bakhtaruddin, Bafadal, Ibrahim. 2012. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.